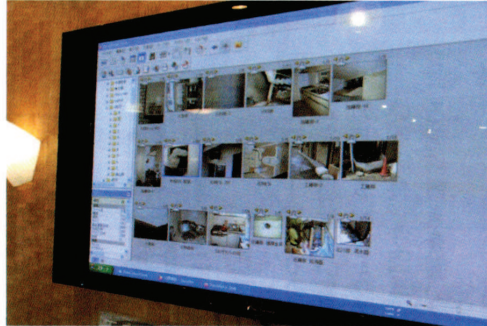
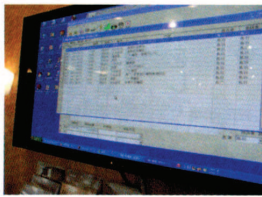


トップセールスマン  
に聞く

Vol.7



▲同社ではパソコンの大画面テレビに映し出してプレゼンテーションを行う。パソコンには過去の施工写真を項目に分けて保存してある。職人が作業している場面を映し出した写真も。写真の数、およそ1000件だ。打ち合わせで施主が興味を持っているリフォームを口にしたときは、すぐに取り出すことができ、リフォームの解説ができる。



◀顧客管理ソフト「Commode Grand2」を立ち上げると、実行していないTodoリストが赤色に点滅する。

各々の顧客によってアプローチの仕方やタイミングは変わってくるもの。地域密着店・キタセツ（東京都大田区）の鳥羽克夫さんは、専用の顧客管理ソフトでOB客と見込み客を管理。ジャストタイミングでアクションを起こし、年間で9550万円を売り上げ、135件の案件数を手がけている。

キタセツ ●東京都大田区

鳥羽克夫さん  
Katsuo Toba

Katsuo Toba プロフィール

- 生年月日：昭和42年4月13日
- 血液型：たぶんA型。実は血液検査を受けた事がなくAB型と言われる事が多々ある
- 座右の銘：「仕事に愛情を持てれば、仕事には魂が入る。魂が入るから人の心を動かせる仕事になる」～井筒和幸（映画監督）
- リフォーム営業マンに必要な資質：素質は生まれつきもっているものなので、私は感性を大切にしております。
- モチベーションアップのコツ：言い換えると「やる気」が一番近いです。お客様からの「ありがとう」などの感謝の言葉。モチベーションアップになります。

過去も未来も丸ごと管理した営業術とは…?!  
商談場所・施工内容・顧客の誕生日まで把握

OB・引き合い客をまるごと管理

同社では、OB客、引き合い客を管理するソフト「Commode Grand2」を全社員で共有。登録されている顧客情報は、顧客の名前・住所・電話番号といった基本的な情報のほか、打ち合わせ日時・リフォームした場所、引き合い客であればリフォームする予定の場所（キッチン・バス・トイレなど）、導入した商品の品番・画像、これまで顧客に起こしたアクションなど（ショールームへ行く、メールで説明、打ち合わせの日時）が、営業履歴として時系列に記録されている。そのほか、顧客の誕生日も登録されている。

やってないToboは赤色に点灯

このソフトには、過去の営業履歴だけでなく、未来の予定、Todoリストも登録することができる。たとえば引き合い客が発生したときには、まず「現調」の予定を入れ、その2日後の日付に「プラン提出」の予定を入力するというように、引き合い発生時からの営業フローを具体的な日時をあらかじめ設定できる。設定した予定を実行したときは、項目をクリックし、緑色の表示に切り替える。日時が過ぎても予定が実行されていない場合は、赤色に表示される。ソフトを開いたときにまずこのリストが目飛び込んでくるため、営業も抜け目なくできる。

また、この機能はOB客へのアプローチにも活用できる。リフォーム工事が終了したとき、「次は外壁も…」などと施主が次のリフォームへの意欲を示していた場合、1年後くらいにその施主に工事案内を行う予定を組んでおけば、施主が忘れたころにも営業のアクションを起こせる。

1年後のアプローチも忘れる心配なし!

そのほか、施主の導入した設備の商品番号、画像を登録できるため、10年前にリフォームをしたOB客であっても過去の工事、導入した商品の仕様を画像とともに簡単にさかのぼることができる。

そのほか、このソフトでは、他の営業マンも自社の営業マンの顧客情報を閲覧できるため、欠勤している営業マンが担当する顧客から急な問い合わせがあったとしても、打ち合わせ内容を把握でき、対応することが可能だ。

これにより、鳥羽さんは、顧客の情報を詳細に把握し、小まめにアクションを起こしていくことで、数字を挙げることができている。



メールでプラン提案する時も

鳥羽さんにとって、間取り図は引き合いと自分を結びつける重要資料だ。たとえばお客とプレゼンの時間が取れなかったり、打ち合わせまでに期間が空いてしまった場合、プランの変更点を間取り図に書き込んだものをPDFデータにして送信。お客は時間のあるときにプランの変更点を把握できる。そのため、初回打ち合わせでパソコンやメールを使用しているかどうか必ず質問している。

写真で費用の意図を説明

初回打ち合わせで現場調査に行った際、鳥羽さんは床の点検口やボイラー室、配管、お湯炊きの装置などを入念に撮影しておく。これは大規模な間取変更をする際など、費用に大きく反映してくる部位のため写真を見せながら説明を行い顧客へ理解を促す。



打ち合わせ後、議事録を施主と共有

鳥羽さんが施主との打ち合わせ後に作成する議事録。同じものを施主にもメールで送信する。家の箇所ごとに項目を分け、打ち合わせで決定した内容が記入される。設備を設置するときの有効幅や、棚板の高さなど「〇cm」と具体的に記す。検討中の商材の横には（検討中）と書き込み、後日打ち合わせの項目は赤文字にして目が止まりやすくする。次回の打ち合わせ日時、場所、提出資料なども記入し、日程の確認もできる。

